



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

*“LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
CONSTRUNEGOCIOS SAC, PUENTE PIEDRA, 2015”*

AUTORA:

TAFUR TAFUR, ESTEFFANI CARLA

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA LESSNER

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA, PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO

Dr: León Espinoza Lessner

Jurado

Mg. Rosales Domínguez Edith

Jurado

Mg. William Torres Quevedo

Jurado

DEDICATORIA

En Primer lugar a Dios, a mis padres y familia por el apoyo incondicional durante toda la carrera universitaria.

A los docentes por sus enseñanzas y consejos constantes para llegar al éxito.

AGRADECIMIENTO

La presente tesis fue creada gracias al apoyo de personas las cuales considero muy importantes gracias a su aporte y paciencia para la elaboración de este trabajo de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo que gracias a sus docentes alimentaron mi aprendizaje continuo y mi desarrollo profesional.

A Dr. Lessner León Espinoza, Docente de desarrollo de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, por su constante apoyo y asesoría en el desarrollo de este proyecto.

A Lic. Guillermo Veliz Fazzio, Especialista en Marketing, por sus acertadas sugerencias que han contribuido a la mejor presentación del trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Esteffani Carla Tafur Tafur con Dni 72865943, a efecto de cumplir disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asi mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de Noviembre del 2015

Esteffani Carla Tafur Tafur

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado,

En el cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONSTRUNEGOCIOS SAC, DISTRITO DE PUETE PIEDRA, AÑO 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura de administración.

La Autora

INDICE

Caratula	
Página de Jurado.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaratoria de Autenticidad.....	IV
Presentación.....	V
Índice.....	1
Resumen.....	3
Abstract.....	4
I.- INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4 Formulación del Problema.....	21
1.5 Justificación del estudio.....	21
1.6 Hipótesis.....	22
1.7 Objetivos.....	23
II.- METODO.....	24
2.1 Diseño de investigación.....	24
2.2 Variables, Operacionalización.....	25
2.3 Población y Muestra.....	28
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.....	30
2.5 Método de Análisis de Datos.....	31

2.6 Aspectos Éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	31
IV.- DISCUSION.....	56
V.- CONCLUSION.....	61
VI.- RECOMENDACIONES.....	62
VIII.- REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue aplicado a los clientes de la Empresa Construnegocios Sac del distrito de Puente Piedra, año 2015, cuyo objetivo fue determinar la influencia que existe entre la Comunicación efectiva y Satisfacción del cliente. Esta investigación se ha realizado con una población de 89 personas y muestra de 72, los datos se recolectaron a través de un cuestionario de 20 preguntas. La confiabilidad de dichas encuestas se realizó mediante el alfa de cronbach, una vez recolectados los campos mediante un instrumento donde dicha información fue ingresada al programa estadístico Spss 22, para el respectivo análisis e interpretación, teniendo como resultado que la comunicación efectiva y la satisfacción de clientes tienen una influencia positiva, por ello se deduce que una buena comunicación con clientes nos ayuda a tenerlos satisfechos y a la vez posicionarnos en la mente del consumidor

Palabras Clave: Satisfacción del cliente, comunicación, posicionamiento, servicio.

ABSTRAC

This research was applied to customers Construnegocios Sac Business District Puente Piedra, 2015, whose objective was to determine the influence between effective communication and customer satisfaction. This research has been conducted with a population of 89 people and 72 sample, data were collected through a questionnaire of 20 questions. The reliability of such surveys was performed by Cronbach's alpha, once the fields collected by an instrument where the information was entered into SPSS 22 statistical program for the respective analysis and interpretation, with the result that effective communication and satisfaction Customers have a positive influence, it follows that good communication with customers helps us to keep them happy and also our position in the consumer's mind

Keywords: Customer satisfaction, communication, positioning service.